

Customer Centricity

Group Training

Training code	CGACLCE2CD
Gesproken taal	Nederlands
Taal materiaal	Engels
Dagdelen	2
Kosten	€600,00 excl. BTW Geen extra kosten.

Wat is Customer Centricity

"We moeten de klant centraal stellen" is een vaak gehoorde uitspraak, maar wat betekent dat echt?

Als we je vragen naar jouw positieve of negatieve ervaringen als klant van een organisatie, reken maar dat je genoeg te vertellen hebt!

In de training 'customer centricity' stellen we dat centraal en gaan we met jouw klantervaring op zoek naar wat client centricity nu echt betekent en hoe je de effecten ervan zichtbaar maakt. Je leert uit Lean, Agile en Design Thinking wat de effecten zijn van jouw werk op de klant. Je onderzoekt wie jouw klant is én je krijgt handvatten om 'customer centric' te werken.

Customer centricity begint bij jezelf maar eindigt daar niet. We kijken naar wat een organisatie kan doen om customer centric te worden en je leert van organisaties die customer centricity tot kunst verheven hebben.

Voor wie is Customer Centricity

De opleiding is bestemd voor professionals die beter in staat willen zijn om hun klant optimaal van dienst te zijn.

Voorvereisten

Er is geen specifieke vooropleiding vereist.

Doelstellingen

Het doel van de training Customer Centricity is om professionals beter zicht te geven op de effecten van hun eigen werk op customer centricity. Je leert naar je werk te kijken vanuit het perspectief van de klant en je krijgt gereedschappen en methoden aangereikt die direct



toepasbaar zijn. Tevens leer je kijken naar client centricity vanuit organisatieperspectief. Welke middelen, strategieën en processen zijn er die helpen de klant centraal te stellen.

Indien een copyright van derden van toepassing is op deze training, vind je het copyright op <https://academy.capgemini.nl/trademarks>

Op de producten en diensten die genoemd zijn in dit document zijn de Algemene Voorwaarden van Capgemini Academy van toepassing. Kijk voor de laatste versie op <https://academy.capgemini.com/>. De prijzen van genoemde producten en diensten zijn aan verandering onderhevig. Controleer ook voor de meest recente prijzen, onze website.

Over Academy

De professionals van Capgemini Academy bieden IT'ers wat ze nodig hebben. Onze mensen hebben een scherp oog voor drijfveren, aandacht voor talent en besef van specifieke omstandigheden. Ze bewegen tot beweging. Programma's die hun oorsprong vinden in het dagelijks werk van onze zowel didactisch als inhoudelijk onderlegde trainers wakkeren het vuur aan. Praktijkverhalen die vertellen hoe je problemen met IT en de mensen eromheen nou écht oplost doen de rest.

Een instituut als het onze helpt mensen en organisaties iedere dag weer het beste uit zichzelf en elkaar te halen. Bereidt hen voor op het zelfbewust aangaan van de uitdagingen van morgen. Stimuleert leer- en nieuwsgierigheid. Opdat IT'ers en hun werkgever beter, langer en intensiever met elkaar vooruit kunnen. Tot wederzijds genoegen.

Capgemini Academy. We transform IT professionals
academy.capgemini.nl

IN/3A-018.18